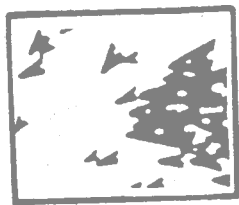


# 第一篇 饭店企业总论



## 第一章

### 饭店企业概述

#### 第一节 饭店企业的基本特征

饭店 古已有之,它是随着旅游活动的产生、发展而产生和发展起来的。而饭店企业则是社会生产力和旅游事业发展到一定水平的产物。

#### 一、饭店企业的概念

##### (一) 饭店的概念

饭店在我国国家标准中也称“酒店”。由于历史原因,饭店也常被称为“宾馆、旅馆、旅社、旅店等”。饭店一词,英语是 *Hotel*, 起源自拉丁语 *Hospitale*, 原意为旅客住宿和休息的场所。

饭店一词,从静态上看是指以建筑物为凭借,通过提供吃、住、行、乐、购等方面的综合服务,使旅游者的旅居成为可能的一种投宿设施(或场所);现代饭店是度假旅游者的安适之家和康乐中心,是商务旅游者和商社集团的贸易活动场所和洽谈中心,具有城市功能被称之为“城中之城”、“家外之家”,象一个小社会。

现代饭店具有以下特点: ①饭店是装置型立地性产业,即饭

店是高额投资固定化的一座现代化的、设施齐全、设备完善的、有一定知名度的高级建筑物。具有不易改变、投资回收期较长的特点。而且饭店的店址立地非常重要，直接影响饭店的经营效果。饭店是一种装饰性气氛型产业；饭店产品是高消费产品，宾客对饭店的装修及其所形成的环境气氛要求高，必须充分注意饭店的装修装饰、创造良好的环境和气氛，去满足宾客的享受和发展需求。③饭店是劳动密集型感情密集的服务产业；饭店要向社会开放，为客人提供住宿、饮食、娱乐等一系列的综合服务。同时要求饭店员工全身心地投入工作，提供高标准高质量的规范化服务。

饭店一词，从动态上看是指以饭店建筑和设施为依托进行盈利性经营的经济组织。它包括家庭（或家族）饭店、饭店企业等。通常它也可作为饭店企业的简称。

## （二）饭店企业的概念

严格来讲，饭店企业的含义与饭店不同。企业是一个历史的范畴，它是生产力发展到一定水平的产物，是商品生产和商品交换的产物，随着商品生产的发展而发展。企业是在资本主义社会普遍发展起来的一种经济组织形式，是经济组织形式的一次根本性变革。它适应社会化大生产和现代经济生活的需要，推动社会生产力的高速度发展。

企业是为了向社会提供商品或劳务，满足社会需求并获取盈利而从事生产经营活动的独立的经济组织。它是现代社会的经济细胞，国民经济的基础单位。在国民经济中，有从事各种经营活动的不同企业，但他们都具有共同的特征：①他们都是直接从事生产、流通、服务等经济活动的经济组织，而不是政治组织或其他社会组织。企业是为盈利而经营的经济组织，不是社会福利机构或公益团体。③企业都是独立的经济实体，自主经营、独立核算、自负盈亏，是独立的法人组织，而不是国家行政机

关或行政机关的附属机构。

饭店企业是指在国民经济中以有形的空间、设备设施、产品和无形的服务效用为凭借，投入到旅游消费领域中，专门为旅行者提供食宿、购物和综合服务的企业。它是旅游业的重要组成部分，是旅游业和国民经济发展的物质条件。饭店企业作为独立的经济组织，必须同时具备以下五个条件：①经营上具有独立性。即具有独立进行经营活动的权力，包括经营决策权，如产品定价权、销售权等，和实施权等独立自主权，以使饭店企业能够灵活地适应客源市场需求的变化，满足需求获得理想的经济效益。②组织上的完整性。即饭店企业要具有与经营活动和服务规模相适应的严密而完善的组织结构，以及自己的组织章程。以保证整个企业的经营活动有节奏、连续不断地、高标准地进行，把决策、目标和规划变成现实。家庭饭店不具备组织结构，不能看作是完备意义上的饭店企业。③对饭店生产资料和劳动力具有支配使用上的自主权。它既是饭店企业进行经营活动的条件，又是企业独立自主经营的前提和保证。不具备这一条件的某些招待机构，便不是完备的企业，而是行政机关或单位的附属物。④财务上独立核算、自负盈亏。独立核算、以收抵支并取得盈利，既是经济活动本身的客观要求，又是企业的最根本特征，也是企业实现自我完善和自我发展不可缺少的必要条件。

具备社会上的“法人”地位。即饭店企业必须依法成立、具有法人资格，成为能够独立行使法定权力和承担法律义务的社会组织。法人资格和地位是企业独立性的法律保证，也是企业独立经营和独立核算的条件。

## 二、饭店企业的基本特征

饭店企业与其它企业的区别表现在经济职能和经营方式与特点的区别上，其基本特征如下：

第一，提供高服务的综合性组合产品，具有特殊的使用价值。饭店企业所提供的产品，体现为客人在饭店中的一次完整的经历，是有形设施和无形服务的组合，是吃、住、行、购、娱多种产品的组合，具有综合性的特点，产品中服务比重大，具有非物质生产的特点，提供特殊的使用价值。同时，它又是高文化性、高气氛性、高职业化的高消费产品，服务的对象是人具有复杂性和质量不稳定性的特点。这就要求饭店企业的管理者树立系统管理的观念，加强全面质量管理和提高职工素质的工作。

第二，对国民经济有依赖性，经营环境复杂多变，营销活动具有随机性和风险性。饭店经营对市政基础设施和水、电、能源、交通等行业有较强的依赖性。饭店客源来自国内外各地复杂多变，产品不能运输、不能储存，受政治、经济、文化、外交和汇率、事故和灾害等多种因素影响，营销活动具有季节变动性和随机性、风险性。因此，必须加强市场调研，掌握经营的规律，开拓市场，灵活经营，才能取得理想的经济效益。

第三，经营服务过程和客人消费过程同时进行，兼有生产加工、商品销售和消费服务三种职能。饭店企业是综合性的经济组织，其经营包括原料、物资的采购，食品的加工生产，提供消费场所与设施，产品的销售与服务等一系列活动。它不同于工商企业，兼有生产、销售和消费服务三种职能。同时，饭店的经营服务和客人消费过程同时也在同一空间、时间和地点进行，工作过程时间短、协作性强。因而，必须树立整体观念、信息观念和时间的观念，注重调动职工的积极性，学习心理学知识提供针对性的高质量服务，以扩大销售。

第四，物质技术设备和手工操作、劳务活动融为一体，以手工操作和劳务活动为主，技术工艺性较强。现代饭店先进物质技术设备日渐增加，但它仅是为客人提供服务的凭借，不能完全代替手工操作和劳务活动，而且必须与它们融为一体才能充分

发挥作用。同时，饭店产品是高职业化产品，每一项服务都要经过严格的培训，有较强技艺性。因此，必须进行科学的劳动组织，加强工艺技术管理。

第五，产品交换零星分散，价值补偿渐进实现。饭店一般只出租使用价值，不发生实物转让，其价值补偿通过同一产品反复经销渐进完成。因而，必须加强经营的动态管理，严格成本费用管理，才能提高经济效益。

### 三、饭店发展简史

饭店是非常古老的服务行业，它的产生和发展过程源远流长，已经有了几千年的历史。其发展进程大体上可分为四个时期。

#### （一）客栈时期

客栈是社会发展的商品生产和商品交换的发展产物，是社会生产力发展到一定阶段时，人类出现旅游活动而产生的。它经历了一个很长的发展历程。最早期的客栈，可追溯到人类原始社会末期和奴隶社会初期，是应古代的国家外交交往、宗教和商业旅行、帝王和贵族巡游等活动的要求而产生的。其特点是：一般规模都很小、建筑简单、设备简易、价格低廉，仅提供简单的食宿、休息的场所或车马等交通工具，以官办为主，有部分民间经营的小店。后来，随着社会的发展，旅游活动种类的增加，客栈的规模也日益扩大和种类增多。如我国封建社会出现的各种形式的国家宾馆、招待所和会馆、公寓等等。客栈不是完整意义上的企业，是饭店企业的萌芽。

#### （二）豪华大饭店时期

在十九世纪初期，随着资本主义经济和旅游业的产生和发展，旅游人数增多，旅游开始成为一项经济活动，专为上层统治阶级服务的豪华大饭店应运而生。如美国 1829 年建成的特里

莹特饭店和 1850 年法国建成的巴黎大饭店等。豪华大饭店的主要特点是：①它是一种企业组织，是新的富裕阶级生活方式和社交活动商业化的结果。企业规模宏大、设备豪华、服务设施和生活用品舒适完善、齐全，饭店环境和布局装饰艺术考究。

饭店内部分工协作明确，对服务工作和服务人员要求十分严格，讲究服务质量。饭店内部出现了专门的管理机构，促进了饭店企业管理及其理论的发展。但它仅处于经验管理阶段，尚未形成一套科学的管理方法。

### （三 商业饭店时期

从十九世纪末到本世纪 50 年代，随着商品经济的发展和资本主义制度的建立与扩张，国际市场的开辟和现代交通工具的运用，导致商务旅游者的急剧增长。豪华大饭店对大多数旅游者来说过于奢华，而传统的客栈又过于简陋，因而产生了主要为商务旅游者和一般中产阶级旅游者服务的商业饭店。1829 年在美国波士顿建成的崔梦特旅馆是世界上最早的有代表性的商业饭店。商业饭店首先产生于美国，后来在全世界得到迅速发展，到今天商业饭店仍旧是城市饭店的主要类型。商业饭店的基本特点是 ①饭店的规模较大，设备设施舒适完善，服务项目齐全（除餐厅客房外，具有商场、运动、娱乐、邮电通讯、金融等一应俱全）象一个小社会，而且价格也较为合理。以接待商务客人为主，具备较为完备的商务活动设施，如谈判间、会议室、办公自动化设备等等。饭店经营活动完全商品化，讲究经济效益和以盈利为目的。③饭店管理逐渐科学化和效率化，注重市场调研和选择目标市场。注意饭店员工和管理人员的培养，以提高工作效率。

### （四 现代饭店时期

现代，随着科学技术的飞速发展和社会生产力的高度成长，世界上出现了国际性的大众化旅游。现代交通工具的迅速发

展更加加快了旅游活动普及化和世界各国政治、经济、文化等方面交往的频繁化。正是由于这些，使旅游活动的量和质都发生了深刻的变化，使旅游者类型多样化、市场结构多元化。这一时期的主要特点是：①旅游市场结构的多元化促使饭店企业类型多样化。出现了如度假性饭店、旅游观光饭店、先进科学技术型商业饭店、娱乐消闲型饭店、会员制体育俱乐部饭店、老年退休住宅型饭店等各种类型的饭店，以适应各种类型客人的需要。

市场需求的多样化引起饭店设施的不断变化，经营方式更加灵活。③饭店产业的高利润加剧了市场竞争，使饭店与其它行业联合或走向连锁经营、集团化经营的道路。现代科学技术革命和科学管理理论的发展，使现代饭店管理日益科学化和现代化。

## 第二节 饭店的类型与等级

把饭店划分为不同的类型与等级，既利于实行面向国际与国内市场分级划类经营，满足不同层次的需求，又利于国家进行宏观管理。同时，也有利于深入地认识各类饭店企业的职能和特点，使饭店企业有针对性的进行营销活动，取得较好的经济效益。

### 一、饭店的类型

饭店的类型繁多，按照不同的分类方法可以分成许多类型，这里仅介绍几种常用的分类类型。

(一) 根据客人住宿目的分类，主要可分为商业性饭店、会议饭店、旅游饭店、度假性饭店、长住性饭店和娱乐消闲型饭店等。

商业性饭店是指位于城市中(最好位于市中心区域)的以接待商务旅游者为主的饭店。其特点是回头客较多，居住时间为

两到四天。饭店要提供完备的商业活动设施和通讯系统，以及必要的康乐设施。会议型饭店是它的一种特例，是以接待各种类型的会议为主的饭店。

旅游饭店在我国是指以接待外国人、华侨、外籍华人和港澳台同胞为主的饭店。一般多为星级饭店，属国家旅游局统一管理。

度假性饭店是以接待游乐、度假休养客人为主的饭店。它多位于海滨、山区景点、温泉和森林附近，而且交通极为方便。其特点是有完备的康乐设施和度假场所，为宾客提供文化娱乐、社交活动、健身、体育运动和学习等一系列的综合服务，服务要热情、快速敏捷。

长住性饭店是为长期或永久居住客人提供公寓式生活的饭店，也被称之为公寓生活中心。它要求常住客人先与饭店签订一项协议书或合同，明确居住时间和需要的服务项目。长住式饭店包括的类型很多，有提供正常客房和餐饮服务的出租给商业集团、公司作为办公场所收费较高的类型，也有只提供住宿，不提供客房和餐饮服务，客房备有厨房和一切用具的收费低廉的类型；还有国外的老年退休家庭住宅式的饭店，它属于永久居住到死类型。另外，在国外饭店业发达国家已经出现娱乐消闲型饭店，它是接待娱乐消闲客人（多为年青人）提供竞技性强的娱乐设施。如有氧运动室、各种球类运动等等。这种类型的饭店还有美国的会员制体育俱乐部饭店，它具有各种完备的体育运动设施与场馆，又有较完善的客房与餐饮设施和周到的服务。

（二）根据饭店的所有制形式，可以分为国有饭店、集体饭店、合资饭店、外商独资饭店和私营饭店等

国有饭店是由国家投资兴办、属国家所有和控制的企业。它可以采取国有国营、国有承包经营和国有租赁经营等多种经营形式。合资饭店包括：中外合资经营企业、中外合作经营企业

和国内各种经济成分的合资经营企业。

### （三）根据饭店的规模可划分为大、中、小三种类型

按照饭店规模划分，国际上没有明确的规定。一般是依据饭店的从业人员数量、营业额和营业面积（主要是客房数量）来综合确定。目前国际上通常按照饭店的客房数量划分：将拥有三百间客房以下的（有人建议我国应为一百间以下，下同）为小型饭店；在三百间至六百间（一百至五百间）的是中型饭店；六百间以上的称大型饭店（五百至一千间，一千间以上的称为特大型饭店）。

饭店分类还有很多方式，如按照饭店的立地可以分为：大城市饭店、闹市区饭店、郊区饭店、机场、海港、车站、公路等饭店等等。按照饭店的组成形式，分为单店饭店、多店饭店或连锁饭店、饭店集团等类型。

## 二、饭店的等级

### （一）饭店分等定级的重要性

饭店的分等定级是使我国饭店业与国际惯例接轨，适应客源国际化和提高饭店企业管理水平，加强国家对饭店业的宏观控制和管理的需要，对我国饭店业的健康发展十分重要。

1. 它是我国国际旅游业发展和国内旅游业迅速发展，顾客层次和需求多元化的要求。我国饭店分等定级的目的是，为了适应国际国内旅游业发展的需要，尽快提高饭店的管理和服务水平，使之既有中国特色又符合国际标准，保护旅游经营者和旅游消费者的利益。我国饭店分等定级国家标准的制定和实施，对饭店的设备设施和经营管理、服务质量和水平都提出了标准化的要求，必将促进我国饭店业的迅速健康发展。

2. 饭店的分等定级是国家宏观控制饭店档次结构布局，加强行业管理的客观需要。饭店的等级高低主要反映客源不同层

次的需求 标志着建筑、装璜、设备设施、服务水平与这种需求的一致性和所住店宾客的满意程度。饭店分等定级有利于国家合理规划不同等级饭店的结构比例和地区布局,实现分级划类经营。保证满足各种层次顾客的需求。

3. 饭店的分等定级也有利于饭店企业市场定位,合理的选择设备设施,节约资金,改善经营管理提高经济效益。

## (二) 我国饭店的等级划分及其依据

根据我国国家标准 GB13391—92《酒家、饭庄和酒店(饭店)分等定级规定》,饭店分五个等级。分别是国家特级、一级、二级、三级和地方级。(目前尚未在全国广泛评定)另外根据推荐性国家标准 GB/T14308—93《旅游涉外饭店星级的划分及评定》,旅游涉外饭店划分为五个星级,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高,表示饭店档次越高。饭店评定上一定等级或星级后,可以使用相应的等级或星级标志(星级用五角星表示,几星级用几个五角星)。

饭店分等定级的依据是企业的设备设施(建筑、装璜、设备设施、维修保养等)、技术力量、服务质量、餐饮质量、管理水平、清洁卫生。饭店星级划分的依据,是饭店的建筑、装饰、设施设备及管理、服务水平。具体评定办法按照国家旅游局颁布的设施设备、设施设备维修保养、清洁卫生、服务质量、宾客意见五项评定标准执行。在两个国家标准中,又都分别对饭店的各个等级或星级的划分条件提出了具体的规定。

## (三) 评定范围和评定权限

饭店等级或星级的范围是,凡正式开业一年以上的各种经济成分和类型的饭店可以评定等级或星级;正式开业不满一年的饭店给予预备等级或星级,满一年后再正式评定。

饭店等级的评定,采取企业申请、分级管理的办法。饭店等级评定的权威机构是国务院饮食服务业行政主管部门。国家特

级店、国家一级店由全国酒家和酒店等级评定机构评审和公布；国家二级店、三级店由省、自治区、直辖市酒家和酒店等级评定机构评审和公布，并负责向上推荐国家特级店和一级店企业。地方级企业由各地行业主管部门自行分等管理。各等级评定有效期四年，到期后要重新申请等级。分等定级管理实行检查员制度对企业进行监督和检查。

全国旅游涉外饭店星级评定的最高权力机构是国务院旅游行政主管部门，设立国家旅游涉外饭店星级的评定机构，负责旅游涉外饭店星级的评定组织和实施工作。一星级和二星级饭店由各省、直辖市、自治区旅游行政主管部门设立的地方星级评定机构负责评定，报国家星级评定机构备案，并负责对本地区三星级饭店进行评定，报国家星级评定机构确认，负责对四、五星级饭店的初评，并向国家星级评定机构推荐。星级评定按星级划分条件和检查评分实施细则相结合，全面考核综合平衡来确定。旅游涉外饭店星级要定期按评定标准进行复核，并在各级饭店星级机构设国家级和地方检查员，负责对各星级饭店星级评定前后的检查。凡已评定星级的饭店，其经营管理和服务水平如达不到与星级相符的标准，国家和地方星级评定机构可根据权限作出以下处理：口头警告；书面警告；通报批评；暂降低星级，限期整顿；降低星；取消星级。

饭店企业选择饭店等级或星级时要根据，饭店的投资额与管理能力、饭店客源类型、需求结构和动向、需求心理价值、经营的季节波动及其规律、现有设备设施和服务水平等因素，在预测经济规模的情况下综合确定。切忌盲目追求高等级，因为高等级意味着高投入、高价格，如果与客源层次不符就会产生高投入、低效益的不利状况。应提倡某星级的设备设施，高一星级的服务的作法。因为服务不象硬件设施那样需要花费巨大的投资；而且高服务能够做到物有所值或物有超值更能吸引客人。

### 第三节 饭店企业在国民经济中的地位与作用

饭店业是国民经济中的新兴行业，是旅游业的重要组成部分，也被称之为“无烟产业”，进行着“无形贸易”。饭店企业在国民经济中处于重要地位，具有很重要的经济价值和社会、文化价值。

#### 一、饭店企业在国民经济中的地位

（一）饭店企业是国民经济的基层单位，第三产业的重要组成部分

国民经济是一个由若干层次和许多分支机构构成的复杂有机整体。企业则是这个有机整体的最基层单位，有如生物机体中的细胞。国民经济的兴衰归根到底是取决于各类企业的活力和其作用的发挥。

饭店企业是为社会生产和生活服务的部门，属于第三产业。第三产业按我国国家统计局的划分，包括流通部门、为生产和生活服务的部门；为提高科学文化水平和居民素质服务的部门；为社会公共需要服务的部门四个层次。在一些经济发达国家，第三产业产值占整个国民生产总值的 50~65%，而我国则不足 50%，需要大力发展。饭店企业为国内外各行业和各界人士的政治、经济和文化交往提供场所和食宿等综合服务，是促进国民经济发展的后勤基地。发展饭店业对于发展第三产业，对贯彻改革开放，加强国际交往，学习国外先进经验和科学技术，发展国民经济加速四化建设有着重要的作用。

（二）饭店企业是旅游业的主要组成部分

饭店企业是旅游者的生活基地，是旅游服务体系中的重要环节；又是旅游业发展的物质基础和创造旅游收入的重要场所，

是旅游供给的主要部分；也是衡量一个国家或地区旅游业发展水平和接待能力的重要标志。因此，饭店企业在旅游业占据着十分重要的地位。

旅游业是以旅游资源为凭借、旅游设施为条件 为旅游者提供服务而取得经济和社会效益的行业。它主要由旅行社（旅游活动的组织者）旅游交通 旅游活动的工具和手段 和旅游饭店组成。饭店企业直接为旅游者提供最基本的吃住和休息、娱乐、社交等需求设施 可以说没有饭店企业就没有旅游业。同时 饭店企业的服务及其水平也直接影响着旅游业的声誉和对客源的吸引力，饭店企业的规模又制约着旅游业的接待能力和旅游的供给能力。而且，饭店的收入约占整个旅游收入的三分之一到一半 是旅游收入的重要组成部分。可见 饭店企业是旅游业最基本的重要组成部分，占据着重要的地位。

## 二、饭店企业在国民经济中的作用

饭店企业在国民经济中的重要地位，决定了它在经济上和社会与文化上发挥着重要的作用，具体体现如下：

### （一）饭店企业的经济作用

1. 饭店企业是创造社会财富和增加国民收入的经济部门，是实现国民收入再分配的重要环节。饭店企业是一次投入高，经营时间长、高利润率的企业。它通过接待国内外宾客 科学经营管理 提高经济效益创造社会财富 增加国家的财政收入。同时，饭店企业通过对人民生活提供服务，满足他们多方面的需求，从而实现国民收入的再分配。

2. 饭店企业通过经营起到赚取外汇、平衡国际收支 回笼货币吸收浮游资金的作用。饭店企业是通过提供高消费高服务的无形产品来创造财富的。接待外国宾客可以直接赚取外汇，而且具有换汇成本低、外汇实收率高的特点。为国家增加了外汇

收入，起到支援国家经济建设，平衡国际收支的作用。在国内随着五天工作制的推行，国内旅游有了迅速发展，饭店客源增多收入增加，起到回笼货币吸收社会闲散资金、减轻商品供应压力的作用。

3. 促进国民经济与饭店相关行业的发展。饭店企业是提供综合性服务的企业，需要有许多行业的支持和配合才可能顺利发展。过去饭店许多的设备和物资要依靠进口，为了节约外汇势必刺激和带动许多相关行业的发展。特别是建筑和装饰装修行业、为饭店提供家具和用品的轻工行业、纺织业、化工业、农副业和食品加工业、工艺品和邮电、交通业的发展。同时，饭店企业通过提供地方财政收入，为地方吸引外资提供条件等，起到促进地方经济发展的作用。

## （二 饭店企业的社会文化作用

1. 饭店企业是扩大劳动就业的重要渠道。饭店业是劳动密集型产业，需要大量的服务人员和管理人员。根据国际统计资料 and 我国近年来的实践证明，大中型饭店每增加一间客房，就可以直接和间接为 5~7 人提供就业机会；中低档饭店每增加一间客房可以为 4~5 人提供就业机会。随着我国旅游业的迅速兴起，饭店业也将随之扩大和发展，必然会给社会提供更多的就业机会。对提高我国的就业率和实现再就业工程、稳定社会秩序有着重要作用。同时，由于饭店产品是高职业化产品，对员工素质要求，需要不断的加以教育和培训，这就为提高我国劳动力素质、开发人才起到重要的作用。

2. 饭店企业作为旅游者的生活基地，通过良好的服务接待，起到增进各国人民的相互了解和友谊，促进科学技术文化交流、经济合作的媒介作用。

3. 饭店企业作为国民经济的“窗口”行业，起到促进我国精神文明和物质文明建设的作用。饭店企业员工通过规范的着

装 整洁的仪表仪容 注重礼节礼貌 热情周到的微笑知服务 给人们生活以影响，起到促进精神文明建设的作用。

4. 饭店企业是促进社会消费方式和消费结构变化及生产企业劳务和家务劳动社会化的重要行业。随着旅游事业的发展，饭店企业的服务向社会的开放，利用饭店企业提供服务的客人和单位将会越来越多，这必将影响和促进人们的消费方式和消费结构的变化。饭店企业通过向生产企业提供后勤服务，如送餐服务、洗衣等 解决大而全或小而全的问题使之专事生产。同时 饭店企业向社会开放多种生活服务业务 也可以起到家务劳动社会化的作用，改变人们的生活方式，集中精力工作和学习。

另外 现代饭店企业的现代化建筑是现代化城市的象征 能起到美化城市美化环境的作用。

## 第四节 饭店企业的选址与商圈

饭店的店址选择是饭店企业经营活动的前提，店址选择适宜与否直接影响企业的生存和发展以及经济效益的高低。而饭店的店址又与其商圈的范围有着密切的联系，一方面饭店的店址决定其商圈的形态和范围；另一方面商圈的确定也有利于确定饭店的店址。所以，饭店的店址和商圈是饭店企业经营管理的重大问题。

### 一、饭店店址的确定

#### （一）饭店店址的涵义和重要性

所谓饭店店址，包括两层含义 ①是饭店店址的选择 ②是指饭店店址所处的地理、自然、社会经济环境和条件。

饭店店址的确定程序主要有三个阶段：①对饭店所在城市评价。其主要内容是 城市的地理位置、城市的能力、人口及其

经济圈人口、收入水平、企业和行政机构、井出旅客数量等)城市性质类型、产业构成及消费倾向、旅游资源、地区气候、风俗等)交通状况、城市的前景、供需关系和竞争状况等。经过综合研究以确定饭店的类型和店址选择的具体要求。并从中寻找在城市理想的可能区域和地段。②对这些区域和地段的评价。饭店所在区域和地段是饭店未来的商圈的主要区域,要认真详细研究。其主要是:该区域需要饭店服务的各种活动种类和内容(如商业业务、会议、旅游、宗教、娱乐和体育活动等等)交通状况、中转暂住人员等等。再从中寻找适宜建设饭店的地段。它应当符合交通方便、靠近市中心区(商业、政治、文化中心)或闹市区、环境安静且具有一定的安全私密性等要求。从上面的地段中寻找建设饭店的基地,进行评价最后确定最佳的饭店建设基地。其评价的主要内容是:基地面积、土地价格、街面的长度深度和地形地貌,市政设施条件与进出口方向;与道路公路连接的限制和规定,汽车出入是否方便;城市规划和国家有关法规、规定对基地的限制;基地的日照、通风阴影面积和周围建筑与环境等;建成后饭店形象是否突出及其景观上的优点等等。

日本的饭店学者讲饭店成功的秘诀第一是店址第二是店址,第三还是店址。可见饭店的店址在饭店的经营中有着何等的重要作用。其具体如下:①饭店店址是一项长期性的战略投资,直接决定饭店的未来发展。饭店的店址具有不可变性,一经确定便难以随着经营环境的变化而变动。而且饭店的基地又在较长的时期内影响和制约饭店的发展规模。因此在确定饭店的店址时,必须周密研究从长远发展战略出发周密策划。店址是直接影响饭店经济效益的关键性因素。店址状况直接决定引进客源的难易和宾客的类型,从而直接影响饭店的经济效益和经营的前途与发展。俗语讲“买卖不差寸地”,两个饭店处在同一地段,有时仅朝向、方位不同,经济效益就有较大差别。店

址是饭店确定商圈和目标市场，制定经营目标和营销战略与策略的重要依据。饭店的营销战略策略和目标的确定，都要以饭店社区的社会经济、交通和文化状况为依据，而且店址也决定着饭店商圈的范围和目标市场的构成。

## （二）城市饭店的店址要素

确定城市饭店的店址要坚持以下原则：①符合城市建设和规划和建店建筑规范、法规、规定的原则。经济效益原则（能够造成一定的销售额和投资收益效果）。③便利宾客入住或入店消费原则。有利于饭店长远发展原则。

国外饭店业认为，尽管各种不同类型的饭店有不不同的选址目标，其店址构成要素也不同，但就总体来讲，城市饭店店址都应充分考虑干、官、换、欢、观、闲、看七大要素的要求。它对我国饭店业也有实践意义。

1. 干。是指交通运输干线。据美国统计，旅客到某地第一次选择饭店时，首先考虑的是地理位置。因为方便的交通有利于客人的商务、公务和吃、住、行、游、购活动的进行。所以，饭店靠近交通干线是客人光顾饭店的首要选择因素，也是城市饭店店址的首要要素。故饭店应尽可能靠近机场、火车站、汽车站、码头等交通干线和出租汽车中心等。

2. 官。是指城市的政治、行政和事业机关的办公中心和金融、情报信息中心。据不完全统计，旅游业中商务和公务客源占总客源的 70% 以上。饭店靠近这些办事中心，有利于客人进行活动，也是以接待公务客人为主的饭店店址的必备条件。

3. 换。是指进行交换活动的城市商业街和商业群。现代的饭店顾客仅单纯进行公务和旅游活动的很少，大都伴有购物和商业观光活动。它会给城市带来可观的经济收入。因此，饭店要力求靠近作为商品、服务和情报交换场所的商业区。

4. 欢。是指城市的娱乐、饮食中心区。现代饭店客人往往